

## DAFTAR PUSTAKA

- Fadhilah, H., Nurlita, N., & Listiana, I. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal*, 4(2), 121.
- Feneranda, E., Pambudi, R. S., & Septiana, R. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Sehati Surakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. *St E-Proceeding SENRIABDI: Seminar Nasional Hasil Riset Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Sahid Surakarta*, 1(1), 789–797.
- Maulidia, K. (2020). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Pasien BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSIA Pala Raya*. Politeknik Harapan Bersama Tegal.
- Panaungi, & Nurpati, A. (2020). Studi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Minasatene Kabupaten Pangkep. *Journal of Pharmaceutical Science and Herbal Technology*, 5(1), 1–6.
- Rohmah, D. A. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang*.
- Rosyid, A., Febrinasari, N., & Qotimah, Y. K. (2021). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wilayah Kota Semarang Selama Pandemi COVID-19. *Majalah Farmasi Dan Farmakologi*, 25(3), 109–111.
- Sari, S. P., & Abdulah, R. (2018). Survei Kepuasan Pelanggan Farmasi Poliklinik di Rumah Sakit di Indonesia. *Farmaka*, 16(2), 71–79.
- Windiana, M. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Seberang Padang dan Puskesmas Pemancangan, Kota Padang*. Sekolah Tinggi Farmasi Indonesia Perintis.
- Abd.Nasir, AbdulM, M.EI deputri. 2011. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Afrilianti, Nur. 2016. *Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap berdasarkan Metode Servqual di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon*. Universitas Islam Negeri Syarif

Hidayatullah Jakarta.

AlamsyahD.2011,*Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Nuha Medika,Yogyakarta

Al-Assaf,A.F. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC

Anggraini, 2017. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index*. Jurnal Industri Vol4 No 2 Hal 74– 81.

ArikuntoS. 2009. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: rineka cipta

BataY.W.,ArifinM.A., Darmansyah., 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Soaial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipada Kabupaten TanaToraja Tahun2013*. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Buchbinder, Sharon B. 2014. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Askeptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga

Darmawansyahatal. 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar*. Bagian Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan FKM Universitas Hasanuddin Muninjaya,A.AGde. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC

Depkes RI, 2004, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

DepkesRI,2004, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Jakarta.

Fahrozy, A. 2017. *Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahrane Samarinda*. Universitas mulawarman.

Ferdinand,A. 2005. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Edisike2. Semarang: BPUNDIP.

Ghozali,Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hartono, Bambang. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2010
- Hermastutik, K dan Ahmad,N. 2015. *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang*. STIKES Pemkab jombang.
- Iqbal M. 2009. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2009 (Evaluasi Terhadap Program Pelayanan Kesehatan Gratis)*. Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa Barat.
- KasjonoH.S,Yasril. 2013. *Teknik Sampling Untuk Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: GrahaIlmu
- Kemenkes RI, 2011, *Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 24 Tahun 2011, Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, Sekretariat Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- Kemenkes RI, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*, Jakarta: Kemenkes RI Tahun 2014, Halaman 2-8.
- Kemenkes RI, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*, Jakarta.
- KemenkesRI,2015, *Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Pratik Mandiri Dokter,Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi*, Jakarta.
- Kotler Philip.,& Keller, Kevin Lane., 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas Jilid1, Erlangga,Jakarta.
- Kuntoro,2017. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Universitas Gajah Mada.
- Lesmana,Januari.2018. *Analisis Kesenjangan Antara Kinerja dan Kepuasan Pasien Pada Instalasi Farmasi Puskesmas pagesahan*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram.
- Lisnawaty,Jusriani dan Junaid. 2016. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas*

*Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe. Fakultas kesehatan masyarakat universitas haluoleo*

M.FaisS,SittiS. 2009. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika*

MuninjayaGde, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Penerbit Buku Kedokteran: EGC, Jakarta.*

Nizmayanunatal.2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Tadulako.*

NotoatmodjoS.2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta. Sugiyono. 2016. Metode penelitian pendidikan. Bandung: Alfa beta*

Nursalam.2008. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: SalembaMedika*

Oktasari P., 2016, *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Wirobrajan Dan Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta Menggunakan Metode Servqual.*

Poniman,B.dan Supriyono.2013 *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit "NirmalaSuri" Kabupaten Sukoharjo. Jurnal Berkala Ekonomi.*

Purwoto A, Irawan P. B, Asra A. 2014. *Metode Penelitian Survey. Bogor : INMEDIA*

Rangkuti, dan Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta*

Setiadi.2013. *Konsep dan praktik penulisan riset keperawatan. Yogyakarta: Graha Ilmu*

Simbolo, Wiwien. 2014. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Maryam Kota Manado. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi.*

- Skripsi*, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung :Alfabeta
- Suliantoro, 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Model Kano (Studi Kasus Di Pt. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta)*. DOI:10.12777/jati.5.3.185-198.
- Supriyanto dan Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Suryawati, Dina. 2013. *Kualitas pelayanan pada Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi*. Unej :1-9
- Susilo, C dan Hervandi, N. 2014 *Hubungan Pelayanan Pasien Rawat Inap Berstatus BPJS Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember*. FIKes universitas muhammadiyah jember.
- Suyanto, Susilo. 2018. *Metodologi penelitian Crosssectional kedokteran & kesehatan*. Klaten: BOSSSCRIPT
- Swastha, Basu, Irawan. 2011. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, Basu, T. Hani Handoko. 2010. *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*. Yogyakarta :BPFE UGM.
- Tasunar. 2007. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Vol. V No. 1 Mei 2006, hal 41-62
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 2003, *Total Quality Management*, ANDI, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy., dan Chandra G., 2005, *Service, Quality and Satisfaction*, Edisi 4 Andi. Yogyakarta.
- Wardhana, Arif. *Analisa Kepuasan pasien Di Instalasi Rawat Inap Paviliun Kartika Jakarta Pusat Periode November 2012*. Tesis Fakultas kesehatan Masyarakat Program Studi Kajian Admistrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia Depok: 2011.

- Wijono D., 2008, *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien– Prinsip dan Praktik*, CV Duta Prima Airlangga, Surabaya.
- Wijono, Djoko, 2008, *Manajemen Puskesmas - Kebijakan dan Strategi*, Cv. Duta Prima Airlangga, Surabaya
- WijoyoD.2000.*Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Wolper, Lawrence F. 2001. *Administrasi Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Zeithmal, Valerie and Mary Jo Bitner, 2000, *Service Marketing*, Singapore. Mc Graw-Hill Companies Inc,3-287